



Felicidad en el Trabajo: de lo ideal a lo práctico

Por: Mtra. Jennifer Amozorrutia; Great Place to Work® Institute México

Actualmente las personas alrededor del mundo pasan mucho tiempo de su vida adulta trabajando, por lo que el trabajo es uno de los factores clave para determinar la salud y la felicidad. A pesar de este hecho, la felicidad es un término que se utiliza poco en las organizaciones, debido a que se piensa que es un concepto “puramente emocional” que no tiene cabida en el trabajo. Lo cierto es que la felicidad en el trabajo es benéfica no solo para los colaboradores, sino también para los empleadores, organizaciones y para la sociedad en su conjunto.

Pero, ¿cómo se define la felicidad? En general, el concepto de felicidad puede definirse como lo menciona Martin Seligman, padre de la psicología positiva: es la sensación de profunda satisfacción con uno mismo y con nuestras propias circunstancias. Una persona feliz es aquella que frecuentemente experimenta emociones positivas. Cuanto más positiva se sienta una persona, más probabilidades hay de que sea más sociable, busque desafíos, se oriente al logro de metas, sienta mayor satisfacción y éxito, y tenga más creatividad (Boehm y Lyubomirsky, 2008; Seligman, 2002). Se ha demostrado que estas emociones positivas se manifiestan en el comportamiento y las actitudes, y que ellas conducen al alto rendimiento, la innovación y la eficiencia.

Asimismo las personas que reportan mayores emociones positivas son aquellas que experimentan un ambiente de trabajo favorable. Un ambiente seguro y confortable permite "ampliar y construir" recursos intelectuales, sociales y físicos, que satisfacen necesidades personales.

La presencia de afecto positivo en el trabajo genera comportamientos favorables en los colaboradores tales como el ejercer esfuerzos adicionales, la búsqueda de retos, el establecimiento de objetivos, el ayudar a los demás y ser cooperativo, el sentido de “proteger” a la organización, el ofrecer sugerencias de mejora, el desarrollo de habilidades personales, entre otros. Todos estos comportamientos están relacionados, ya que mejoran el funcionamiento de la organización y se correlacionan con las emociones positivas (Boehm y Lyubomirsky, 2008; Sutton, 2009). Con base en ello se puede decir que las personas felices son más propensas a ayudar a los compañeros de trabajo y a los clientes que la gente infeliz, además que las personas que experimentan emociones positivas aportan al logro de la eficiencia organizacional.

También se ha encontrado que las personas que experimentan felicidad en sus trabajos presentan comportamientos de “ciudadanía organizacional”, lo que significa que la presencia de afecto positivo en el trabajo origina que los colaboradores actúen de manera altruista, cortés y auto consciente. Esto trae beneficios muy importantes en el clima organizacional, así como en el compañerismo (Boehm y Lyubomirsky, 2008).

Por otro lado, los colaboradores que experimentan emociones positivas no sólo van más allá de las funciones requeridas en el trabajo, sino que son más dedicados y se involucran más en el día a día. La gente feliz demuestra menos desgaste, menos agotamiento emocional, y menos ausentismo, además de que son menos propensos a dejar sus puestos de trabajo. En general, los trabajadores con alto afecto positivo son más comprometidos con su organización.



También existen beneficios de tener a colaboradores que experimentan emociones positivas en el trabajo. Se ha encontrado que estas organizaciones presentan una mejor retención de clientes, menores niveles de rotación, compromiso, calidad y rentabilidad. En un estudio correlacional realizado por el Instituto Great Place to Work® México en 2011, se encontró que cuando a los colaboradores les gusta ir a trabajar, que los colaboradores al considerar que su lugar de trabajo es amigable, responden al dar un mayor esfuerzo extra en el trabajo.¹

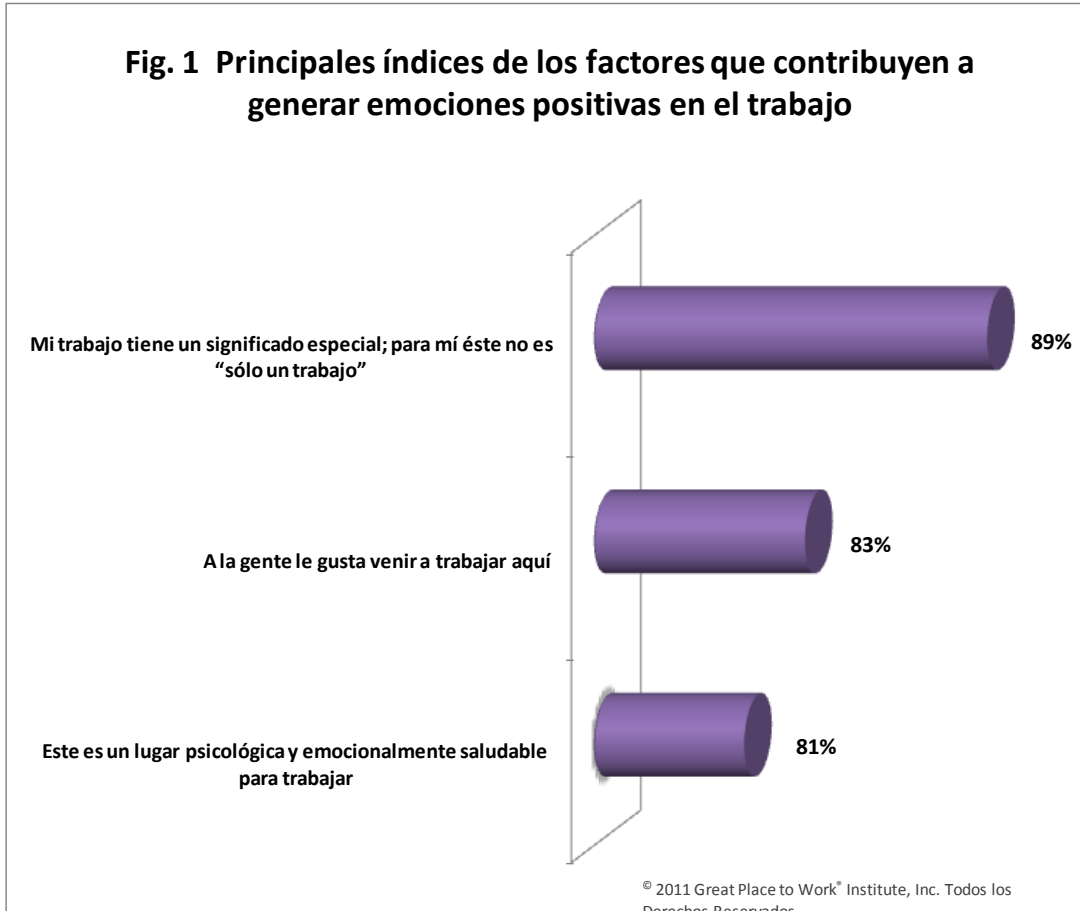
Pero, ¿cuáles son los conductores para la felicidad en el trabajo? Muchas veces se puede pensar que el ingreso es el principal conductor de la felicidad. Esto no es del todo cierto. Se ha encontrado que el ingreso económico y la felicidad no se correlacionan directamente, debido a que esta relación varía con el nivel de ingreso, así como el nivel de la satisfacción o insatisfacción de las necesidades básicas entre otros factores (Ardila, 2003).

Algunos de los conductores de la felicidad pueden incluir tareas que complementen las fortalezas personales, el respeto por parte de los compañeros y directivos, el reconocimiento por un buen trabajo, una comunicación lateral y horizontal eficiente, la colaboración a todos niveles, el tener oportunidades para desarrollar relaciones en el trabajo, el encontrarle un significado trascendente al trabajo, así como las recompensas y otros beneficios (Sutton, 2009).

Además existen características ambientales que están asociadas a la felicidad. Muchas de ellas se asocian a la oportunidad de ejercer la propia autonomía, por ejemplo, el tener la oportunidad para tener el control sobre uno mismo y la oportunidad para utilizar las propias habilidades (Warr, 1997). Otras características se asocian a cuestiones generadas de manera externa, como por ejemplo el tener objetivos definidos, variedad, claridad ambiental, el contacto con otros y las relaciones interpersonales, la disponibilidad para acceder a recursos económicos, el tener seguridad física, así como una posición social reconocida. Algunas de estas características fueron medidas en la Encuesta de Ambiente Laboral Trust Index® 2011, aplicada por el Instituto Great Place to Work® México. Los resultados arrojados (Ver Fig. 1) muestran que Las Mejores Empresas para Trabajar® en México presentan índices altos en algunos de los factores relacionados con la felicidad. Los datos refieren que casi 9 de cada 10 colaboradores consideran que su trabajo en estas organizaciones tiene un significado “especial”, lo que va relacionado con lo que indica Seligman al mencionar que un factor muy importante para que las personas sean felices en el trabajo es que no se considere al trabajo como un “puesto”, sino una vocación. Otros hallazgos derivados de estas mediciones indican que a los colaboradores que trabajan en estas organizaciones les gusta trabajar ahí, y consideran sus lugares de trabajo como psicológica y emocionalmente saludables.

¹ Dicho argumento está soportado en el Estudio correlacional Encuesta de Ambiente Laboral Trust Index® 2011 Great Place to Work Institute®- México. Resultados presentados: relación entre reactivos: *Este es un lugar amigable para trabajar y Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo* $r=.859$, $p=000$; *Este es un lugar amigable para trabajar y Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo* $r=.845$, $p=000$.

Fig. 1 Principales índices de los factores que contribuyen a generar emociones positivas en el trabajo



Actualmente existen casos muy interesantes sobre empresas que han asumido la felicidad como un eje central en su ambiente laboral y cuyo valor es considerado como estratégico. Uno de estos casos es el de Bancoestado Microempresas de Chile. Para esta empresa, la felicidad forma parte de su misión, y en enero del 2007, formaron la denominada "Subgerencia Gestión de Felicidad". En ella se realizan diversas funciones que incluyen canalizar las opiniones y sugerencias de los colaboradores hacia la alta Gerencia; la gestión de los beneficios y de los programas de calidad de vida; la asesoría a los equipos de alto desempeño y la gestión de programas en pro del clima laboral, entre otros. Los resultados de este esfuerzo han sido claros: por 5 años consecutivos han formado parte del Top 5 dentro de la lista de Las Mejores Empresas para Trabajar® en Chile, y han reportado altos niveles en mediciones internas de clima organizacional (Recabarren, 2010).

El no tomar acciones para generar emociones positivas o felicidad en las organizaciones puede traer graves consecuencias. El estrés, la infelicidad y el distrés psicológico en el lugar de trabajo están asociados con una disminución de la productividad, disminución en el rendimiento laboral, mayor riesgo de accidentes laborales, conflictos interpersonales en el trabajo, aumento en los niveles de ausentismo, aumento en la petición de licencias por enfermedad, agotamiento emocional, aumento en los niveles de rotación, detrimento en las condiciones de salud, y aumento en los costos de atención sanitaria (Warr, 1997). Es por ello que es importante que las



organizaciones consideren y reflexionen sobre actuar no sólo sobre la satisfacción en el trabajo, sino en crear las condiciones para generar estados y emociones positivas en los colaboradores, tal como lo hizo esta empresa exitosa. Los beneficios serán muchos e impactarán a nivel personal y organizacional.

REFERENCIAS

- Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: Una visión integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 55, 2. P.p. 161-164.
- Boehm, J; Lyubomirsky, S. (2008). Does Happiness Promote Career Success? *Journal of Career Assessment*. 16, 101. P.P. 101-117.
- Recabarren, S. (2010). *Manual para Gerentes 2.0: Cómo ser un ejecutivo productivo y feliz en la era de la responsabilidad social empresarial*, Santiago de Chile: Salesianos Impresores.
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic happiness*, New York: Free Press
- Sutton, R. (2009). Happiness for the Pragmatic Optimist and Everyone Else. *OD Practitioner*. 41, 4. P.p. 51-56
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*, London: Lawrence Erlbaum.